TAKACOM

IVR

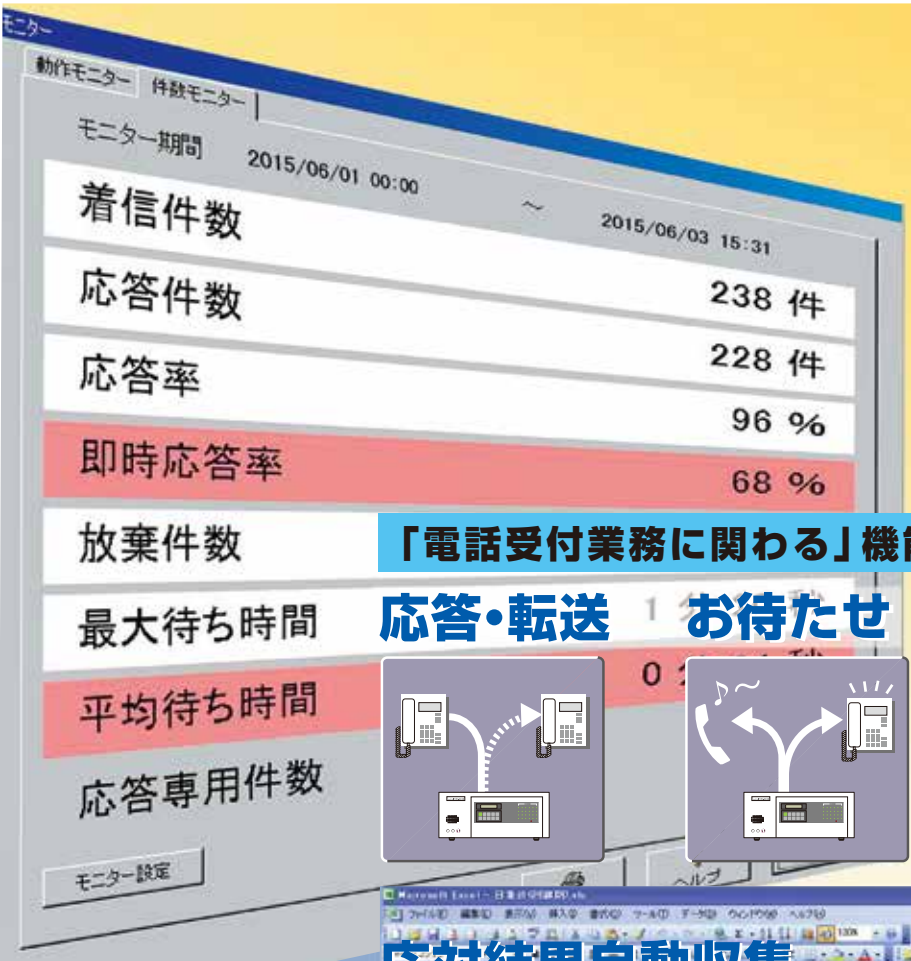
音声応答転送装置
IVR-2430

技術基準適合品　T 000132A06

オペレータに代わって **自動応答**

適切な部門へ転送！

電話応対業務の効率化、顧客サービス向上に

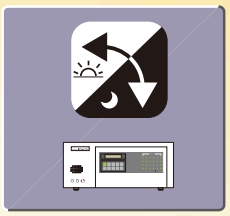


「電話受付業務に関わる」機能を１台に凝縮！

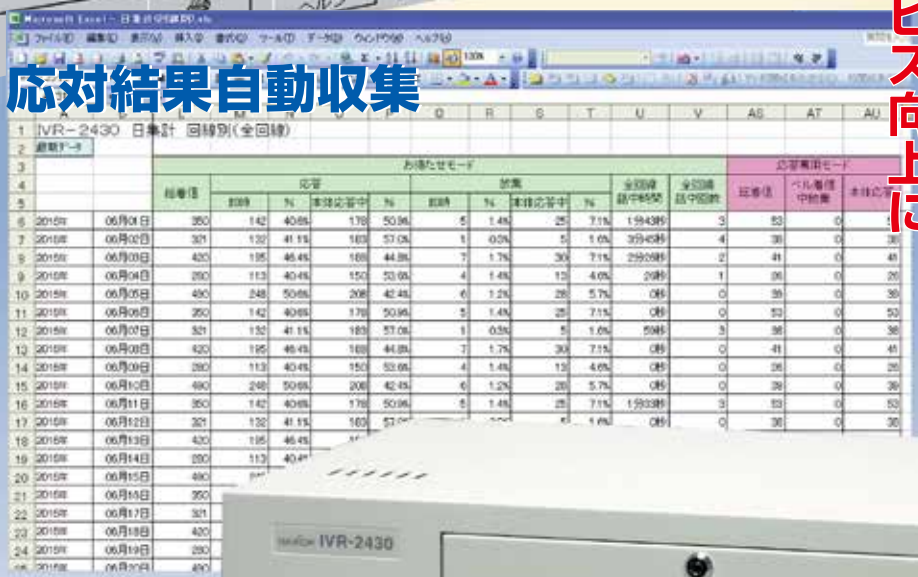
応答・転送

お待たせ

応答専用



応対結果自動収集



主な運用業種例

●銀行･証券･損保･生保会社支店 ●官公庁各種受付窓口
●旅行会社･鉄道駅受付窓口 ●外資系企業･大使館
●一般企業お客様相談室･修理受付部門 ●病院受付窓口
●大学テレホン案内 ●映画館･美術館案内‥‥

電話応対管理をバックアップ！顧客満足度（cs）向上！

IVR

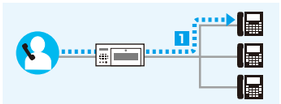
音声応答転送装置 IVR-2430

技術基準適合品　T 000132A06

応答・転送機能（IVR機能）

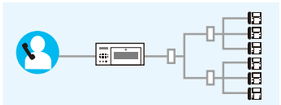
音声で自動応答、お客様の選択番号により希望の部門へ転送

■選択転送モード



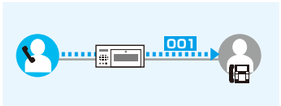
1回の選択番号（プッシュ信号）をダイヤルするだけで希望の部署に転送。
呼出先が話し中等で電話に出ない時は、第2、第3の転送先を呼出できます。（追っかけ転送）

■ツリー転送モード



最大3段階に分けて転送します。お客様は、2または3回の選択番号（プッシュ信号）をダイヤルする必要がありますが、転送先を細かく指定することができます。
呼出先が話し中等で電話に出ない時は、第2、第3の転送先を呼出できます。（追っかけ転送）

■ダイレクト転送モード

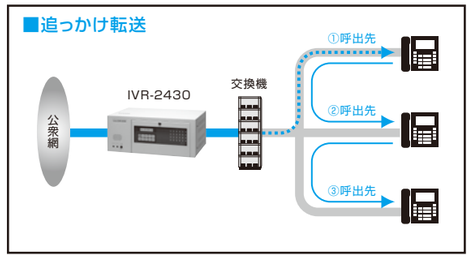


転送したい相手の内線番号など直接ダイヤル（プッシュ信号）してもらうことにより転送できます。

■無条件転送モード

NTTボイスワープの無条件転送サービスを使用して転送できます。

■追っかけ転送



お待たせ機能

電話着信にすぐに応対できない時、効果的に電話受付

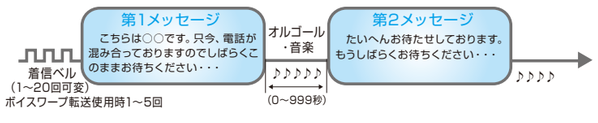
■お待たせモード

- すぐに応対できない電話に対し、「只今、電話が混み合っていますのでしばらくこのままでお待ちください・・・・・」と言った第1メッセージが案内でき応対できるまで“お待たせ”ができます。
- お待たせ中はお客様に保留音でお待ちいただき、お待たせ時間が長い場合は、お待たせ第2メッセージを案内することもできます。

■お待たせ転送モード

- 電話受付者が応対できず、お待たせ時間が長いときはコールセンター等第2・第3の転送先を呼出すことができます。（追っかけ転送）

■着信からお待たせまでの動作図



応答専用機能

営業時間外等応答専用（留守番）機能に切替

- 営業終了後や休日などの電話着信に対して、応答専用案内メッセージで自動応答することができます。
- 年間タイマー機能により営業時間外等には「終了・休日用案内メッセージ」に切り替えたり、転送先番号の変更や停止をコントロールできます。

集計機能

電話応対業務に欠かせないデータ集計分析

- 着信件数や顧客放棄件数等の応対結果データは、グラフ化などに展開しやすいExcel形式での収集ができます。
- LAN接続により「毎時」「毎日の時・分」「毎週の曜日・時・分」のいずれかの時間設定で、最大100台の本装置の集計データを自動集計できます。

※お客様のパソコンでグラフ化したイメージ例

モニター機能

常時応対状況を確認できるモニター表示

- 現在の着信件数、応対件数や顧客放棄件数等を管理者のパソコン上にてリアルタイムで確認ができます。（LAN接続時）
- 各項目に基準値を設定することにより、基準値を上回る場合に、背景点滅（赤色）でお知らせができ電話応対の早期改善を提言できます。

※表示例　即時応答率：基準値70%以下、平均待ち時間：基準値20秒以上に設定した場合の警告表示

タイマー機能

各動作モードをらくらく自動切替

- 年間タイマーで、日付・時間帯などを指定して、各動作モードを自動的に切り替えて運用ができます。例えば、営業時間内中は社内の各部署に転送。時間外は外部の受付けセンターにボイスワープで転送する等自動切り替えできます。タイマー動作のプログラム登録は、制御用パソコンでできます。

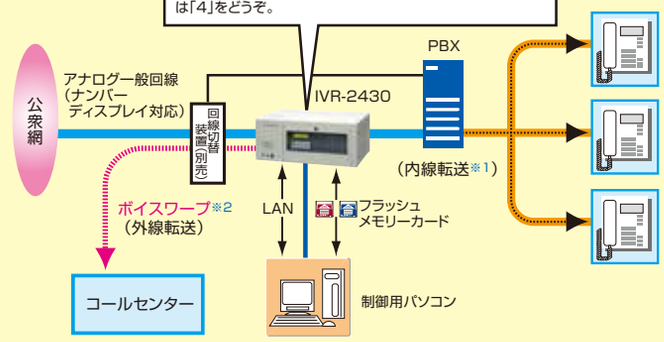
年間プログラム画面例

便利機能

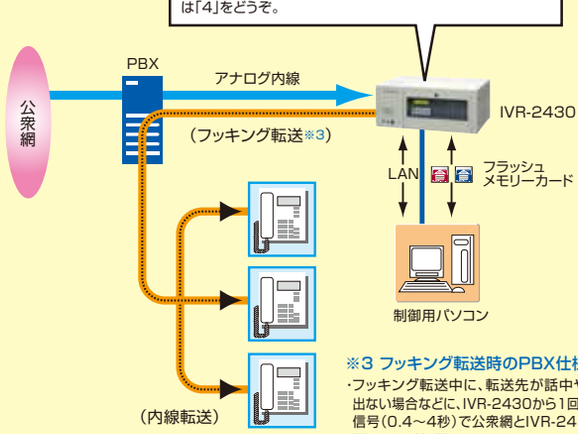
- メモリーカードは2種類があり、「メッセージ用（JFC-60M）」と「登録・集計用（KFC-60M）」のデータが記録できます。
- 制御用パソコンに、付属の「データ入力ソフト」をインストールすることにより、各種動作モードの動作方式や転送先の登録、年間タイマーの登録などができます。作成したデータは、カードライトアダプタCWA-100（添付品）を使用して、登録・集計用メモリーカード（KFC-60M）で本装置に登録できます。
- 本装置と制御用パソコンをLAN接続して、「登録データ読み書き／集計データ読み込み／動作状況モニター／応答・タイマーモードのセット、解除」ができます。
- 社内間のネットワーク構築により、最大1,000台の本装置に接続し、年間タイマー等のメンテナンスを行なうことができます。
- 回線切替装置LE-612（別売、6回線収容）を接続することにより、システムが停電等障害時に、自動的に障害時用回線に切替えることができます。

■接続例

《外線接続》



《内線接続》



※1 外線接続での内線転送
・IVR-2430とPBX間は、ダイヤルインによる転送となります。

※2 ボイスワープ転送の条件
・NTTアナログボイスワープ契約(有料)をする必要があります。
・代表回線でのご契約は、個別設定を選択ください。この場合、契約できる回線数は、10回線までとなります。

※3 フッキング転送時のPBX仕様条件
・フッキング転送中に、転送先が話中や呼び続けて出ない場合などに、IVR-2430から1回のフッキング信号(0.4～4秒)で公衆網とIVR-2430の接続に戻ることが必須となります。

■主な仕様

電話回線	収容回線数	初期実装6回線(最大24回線)
	グループ数	最大4グループ(集計データのみ)
	回線種別(L1、L2側)	アナログ一般回線(ナンバーディスプレイ対応)／構内交換機アナログ内線 ※
	回線種別(T1、T2側)	アナログ回線、アナログダイヤルイン回線(ナンバーディスプレイ対応) ※
ディスプレイ	サイズ	16文字(半角)×1行(バックライト付きLCD)
	表示文字	カナ、数字、記号、アルファベット
録音再生	録音媒体	フラッシュメモリーカードJFC-60M
	サンプリング	8bit、8kHz
	メッセージ数	249ch
	録音時間	60分
音声入力	マイク入力端子	600Ω不平衡、−55dBm、3.5mmジャック
	テープ入力端子	50kΩ不平衡、0dBm、3.5mmジャック
制御出力	アラーム端子	無電圧メーク／ブレーク出力(接点容量:DC30V、500mA以下)
	時刻修正端子(OUT)	無電圧メーク／ブレーク出力(接点容量:DC30V、500mA以下)
制御入力	外部制御端子	無電圧メーク接点(接点容量:DC10V、10mA以上)
	時刻修正端子(IN)	無電圧メーク接点(接点容量:DC10V、10mA以上)
LAN接続端子	通信プロトコル	TCP/IP
	インターフェース	10BASE-T/100BASE-TX
データ作成	ソフトウェア	IVR-2430データ入力ソフト(添付品)
	記憶媒体	フラッシュメモリーカードKFC-60M
転送 動作モード	選択転送	転送パターン:20、選択番号:1/2桁
	ツリー転送	転送パターン:2、ツリー階層:2/3階層
	ダイレクト転送	入力桁数:1～8桁
	無条件転送	NTTボイスワープ使用、転送先指定:最大100
	お待たせ	通常／選択呼出、コールスクリーニング、トラフィック集計機能
	応答専用	応答専用案内:10種類
転送	転送先登録数	最大100
	転送方式	ダイヤルイン転送、フッキング転送、ボイスワープ転送、ベルのみ(一般)

年間タイマー	有効年数	5年間
	曜日スケジュール	日～土曜日:各1種類(登録ステップ数:30／曜日)
	祝日スケジュール	1種類(国民の祝日・国民の休日・予備日:合計25日、ハッピーマンデー対応)
	特定日スケジュール	A～V:22種類(登録年より5年間)
環境条件	動作時	温度条件 5～40℃、湿度条件 20～85%　結露なきこと
	保管時	温度条件 -10～50℃、湿度条件 20～85%　結露なきこと
VCCI		クラスA
RoHS指令		対応
電源	電源(停電保障)	AC100V±10V、50/60Hz(年月日・時刻は、約10日間)
	消費電力(W)	約140(最大:24回線収容時)
寸法(mm)/質量(kg)		幅430×奥行286×高さ177(ゴム足除く)/約11

パソコンの推奨仕様

CPU	OSが推奨する環境以上
OS	Windows Vista / 7 / 8 / 8.1 日本語版
ソフトウェア	Microsoft Excel 2007 / 2010 / 2013　※「着信応答データの集計／確認」に使用します
ハードディスク	300MB以上の空き容量
メモリ	OSが推奨する環境以上
サウンド	Waveファイル(8kHz、8bit、Mono、μ-law)が再生できること
ディスプレイ	1024×768以上　High Color(16bit)以上推奨
USB	USB 2.0/1.1
LAN	TCP/IP、10BASE-T 100BASE-TX
CD-ROMドライブ	CD-ROMが読めるドライブ

※ 構内交換機の内線に接続する場合、交換機によってはナンバーディスプレイ表示など、正常に動作しない場合があります。詳しくは当社支店(出張所)、営業所へお問い合わせください。

■価格

【本体価格】 **音声応答転送装置** IVR-2430
¥490,000(初実装6回線、設置調整工事費・税別)

■付属品／電源コード、フラッシュメモリーカードKFC-60M(登録・集計用メモリーカード)
フラッシュメモリーカードJFC-60M(メッセージ用メモリーカード)
CD、データ入力ソフト、マイク、テープレコーダ接続コード
カードライトアダプタCWA-100、USBケーブル、電源プラグ変換アダプタ
取扱説明書、各1、操作部カバーキー、バインダ、各2

別売品

6回線ラインボード
IVR-2430-A6 ¥150,000(工事費・税別)

回線切替装置
LE-612 ¥130,000(工事費・税別)
●寸法(mm)／質量(kg)
幅430×奥行284×高さ88(突起部含まず)／約7

フラッシュメモリーカード
登録・集計用KFC-60M　¥50,000(税別)
メッセージ用JFC-60M　¥50,000(税別)

ラック取付金具(EIA規格)
RTK-4U ¥3,900(IVR-2430用、税別)
RTK-2U ¥3,800(LE-612用、税別)

●定期保守契約のおすすめ

本商品をつねに万全な動作環境でご使用いただくため、定期点検等による保守契約をおすすめします。保守契約に関する詳細内容は販売店までお問い合わせください。

●本商品の故障・誤操作または不具合により、発着信・通話録音などにおいて利用の機会を逸したため発生した損害等の付随的損害の保証、また 修理を要する代替え機器の用意およびその修理中に要する費用負担等に ついては、当社は一切その責任を負いませんのであらかじめご了承ください。

●本商品ご購入後は、添付の「取扱説明書」をよくお読みのうえ、内容をご理解していただいてからお使いください。「取扱説明書」には、本商品をご購入されたお客様や他の方々への危害や財産への損害を未然に防ぎ、本商品を安全にお使いいただくために守っていただきたい事項を記載しています。

●このカタログの記載内容は2015年6月現在のものです。●仕様は、改良のため予告なく変更する場合がありますのでご了承ください。●本カタログに記載された会社名および製品名などは、各社の商標または登録商標です。

TAKACOM
株式会社 タカコム
■支店／営業所　■出張所
■東　京03-5651-2281　■札　幌011-271-0225
■仙　台022-726-7300　■名古屋052-734-6601
■大　阪06-6260-4611　■広　島082-836-3631
■福　岡092-431-1942
本社・工場／〒509-5202　岐阜県土岐市下石町西山304-709
http://www.takacom.co.jp

JQA-1477
JQA-EM1055
本社
JQA-IM1005
タカコムは
品質／環境／情報セキュリティ
マネジメントシステムの
認証取得企業です

お問い合わせは